I.- DISPOSICIONES GENERALES

Consejería de Sanidad

Decreto 96/2002, de 25-06-2002, de protección de los consumidores en la prestación de servicios por talleres de reparación de vehículos automóviles.

La experiencia acumulada en el transcurso de los años de vigencia del Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos, de sus equipos y componentes, así como la necesidad de adaptarse a las nuevas tecnologías y a las especialidades derivadas de las mismas, y al objeto de mejorar la protección de los derechos de los usuarios de estos talleres, hace necesario proceder a la actualización de la legislación vigente.

Por otra parte, la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, tiene, entre otros objetivos, el establecimiento de las normas básicas de ordenación de las actividades industriales por las Administraciones Públicas, que incluye, entre otras, la actividad regulada por el presente Decreto.

La presente norma concreta los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la Ley 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor de Castilla La Mancha, para ello se especifican los criterios que deben seguirse en la elaboración de los presupuestos, en la facturación de las reparaciones y en la salvaguardia y ejercicio de ciertos derechos que asisten a los usuarios de este tipo de talleres, en la espera de que la introducción de estas disposiciones suponga un beneficio en las relaciones entre las partes afectadas.

El art. 31.1. 26ª del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha atribuye a la Junta de Comunidades competencias exclusivas en materia de industria, sin perjuicio de lo que determinen las normas del Estado por razones de seguridad, sanitarias y de interés militar y las normas relacionadas con las industrias que estén sujetas a la legislación de minas, hidrocarburos y energía nuclear.

Asimismo, el artículo 32.6. del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha atribuye a la Junta de Comunidades competencias de desarrollo legislativo y la ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 76/2001, de 6 de marzo, de estructura orgánica y competencias de la Consejería competente en materia de industria y trabajo, dicha Consejería es el órgano de la Administración Regional al que corresponden las competencias atribuidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla La Mancha y por la Ley Orgánica 9/1992, de 23 de diciembre, de Transferencias de Competencias a la Comunidad Autónoma, en relación con la industria, energía, etc.; y por tanto le corresponde la autorización de instalación, ampliación y traslado de industrias en general, las actuaciones administrativas que correspondan en relación con la energía eléctrica y otras instalaciones eléctricas y los hidrocarburos, en sus distintas fases y modalidades, de conformidad con la legislación vigente.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 1º del Decreto 123/2001, de 17 de abril, de estructura orgánica y competencias de la Consejería competente en materia de sanidad, corresponde a la misma el desarrollo y ejecución de las políticas de consumo y en concreto la competencia sobre protección del consumidor y disciplina del mercado en el comercio interior.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Sanidad y de la Consejera de Industria y Trabajo, oído el Consejo Regional de Consumo, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 25 de junio de 2002,

Dispongo:

Capítulo I
Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha, la actividad industrial y la prestación de servicios de los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes, así como desarrollar los derechos de los consumidores y usuarios en dicha materia.

Artículo 2. Definiciones de vehículo automóvil y de talleres.

1. A efectos del presente Decreto, se entiende por vehículo automóvil todo aparato capaz de circular por las vías públicas que, dotado de medios de propulsión mecánica propios e independientes del exterior, circula sin raíles, destinado tanto al transporte de personas como de cosas o mercancías, así como al arrastre de otros vehículos. A efectos de este Decreto, se entenderán incluidos, asimismo, las motocicletas, ciclomotores, remolques y vehículos articulados definidos en el Código de la Circulación, y comprendiendo tanto a los vehículos de uso industrial como agrícola.

2. Se entenderá por talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes, aquellos establecimientos industriales en los que se efectúen reparaciones encaminadas a la restitución de las condiciones normales del estado y de funcionamiento de vehículos automóviles o de equipos y componentes de los mismos, en los que se hayan puesto de manifiesto alteraciones en dichas condiciones con posterioridad al término de su fabricación. Comprenderán también entre sus actividades el mantenimiento y las sustituciones y reformas en el sistema mecánico del vehículo o de sus equipos o elementos auxiliares, así como la Instalación de accesorios en vehículos automóviles, con posterioridad al término de su fabricación y que sean compatibles con las reglamentaciones vigentes en materia de seguridad y sanidad.

Artículo 3. Clasificación de los talleres.

A efectos de lo dispuesto en el presente Decreto, los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes se clasifican en:

1. Por su relación con los fabricantes de vehículos y equipos y componentes:

a) Talleres genéricos o independientes: Los que no están vinculados a ninguna marca que implique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquélla.
b) Talleres oficiales de marca: Los que están vinculados a empresas fabricantes de vehículos automóviles o de equipos y componentes, nacionales o extranjeras, en los términos que se establezcan por convenio escrito.

2. Por su rama de actividad:

a) Talleres de mecánica: Aquéllos que realizan trabajos de mantenimiento, reparación, sustitución o reforma en el

sistema mecánico del vehículo, y equipos y elementos auxiliares, neumáticos y equipos de aclimatación de vehículos, excepto el equipo eléctrico.
b) Talleres de electricidad: Los que llevan a cabo trabajos de mantenimiento, reparación, sustitución o reforma en el equipo eléctrico y electrónico del automóvil, tanto básico del equipo motor, como los auxiliares de alumbrado, señalización, acondicionamiento e instrumental de indicación y control.
c) Talleres de carrocerías: Los que ejecutan trabajos de reparación o sustitución de carrocerías o sus elementos, incluso estructuras portantes y autoportantes, guardicionería y acondicionamiento interior y exterior de los mismos.
d) Talleres de pintura: Los que realizan trabajos de pintura, revestimiento y acabado de carrocerías.

3. Por sus especiales características o funciones:

Talleres de reparación de motocicletas: Trabajos de mantenimiento, reparación, sustitución o reforma en vehículos de dos o tres ruedas a motor o similares.

4. Por su campo parcial de actividad:

a) Talleres de reparación y sustitución de neumáticos.
b) Talleres de reparación y sustitución de radiadores.
c) Talleres de reparación y sustitución de equipos de inyección.

Por Orden de la Consejería competente se podrán establecer otras especialidades que la experiencia y desarrollo tecnológico aconsejen.

Capítulo II
Condiciones y requisitos de la actividad industrial

Artículo 4. Instalación, ampliación y traslado de talleres.

1. La instalación de nuevos talleres de reparación de vehículos automóviles y ampliación y traslado de los existentes se ajustará al procedimiento establecido en el Real Decreto 2135/1980, de 26 de septiembre, sobre liberalización en materia de instalación, ampliación y traslado de industrias y en la Orden de 19 de diciembre de 1980 que lo desarrolla, tramitándose las correspondientes inscripciones en el órgano competente en materia de Industria y Energía de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

2. La documentación necesaria para la inscripción de nuevos talleres o la ampliación y traslado de los existentes, que se presentará ante la Dirección General de Industria y Energía, de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha, será la siguiente:

A) Proyecto técnico de la instalación, redactado y firmado por técnico competente y visado por el correspondiente Colegio Oficial.

Este proyecto constará, al menos de Memoria, planos y presupuesto y en él se detallarán:

a) Maquinaria, con sus características principales.
b) Puestos de trabajo con su titulación técnica o acreditación de carácter profesional o laboral de los mismos.
c) Relación detallada de los diversos trabajos y servicios que podrá prestar el taller, justificado tanto por la maquinaria como por el personal técnico especializado de que dispongan.

La Administración dispondrá del plazo de un mes, contado desde la presentación del proyecto o proyectos, para señalar o pedir las aclaraciones que considere necesarias. Transcurrido dicho plazo sin que el organismo competente hubiera realizado manifestación alguna, se entenderá que no hay inconveniente para la ejecución del proyecto, sin que ello suponga, en ningún caso, la aprobación técnica por la Administración del citado proyecto.

B) Para la puesta en funcionamiento no necesitará otro requisito que la comunicación a la Administración de:

a) Certificación expedida por técnico competente, en la que se ponga de manifiesto la adaptación de la obra al proyecto (certificación de dirección técnica de la obra).
b) Si procede reglamentariamente:
Certificación expedida por técnico competente, acreditativa del cumplimiento de las condiciones técnicas y prescripciones reglamentarias que, en su caso, correspondan (certificación de dirección técnica de la obra).
c) Documentación acreditativa de la realización de las instalaciones (eléctrica, aparatos a presión, etc.), requerida por las normativas específicas.
d) Autorización escrita del fabricante nacional, o del representante legal del fabricante extranjero, en el caso de tratarse de "talleres oficiales de marca", a que se refiere al artículo 3.

C) Será necesaria la presentación de proyecto complementario y su correspondiente certificado de dirección técnica, redactados y firmados por técnico competente y visados por el correspondiente Colegio Oficial, exclusivamente para las instalaciones provisionales o definitivas en las que resulte preceptivo, a tenor de las reglamentaciones que le sean de aplicación. Estos proyectos complementarios podrán ser, en su caso, parte del proyecto general citado en el apartado a).

3. Los talleres deberán tener el equipamiento expresado en sus proyectos técnicos, cuyos mínimos necesarios, según ramas de actividad y especialidades, se ajustarán a los dispuesto en el anexo 1º del presente Decreto.

4. La actividad de asistencia mecánica en carretera sólo podrá realizarse como servicio dependiente de un taller legalmente inscrito en el Registro que se contempla en el artículo 5.

Artículo 5. Registro de talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes.

Los talleres de reparación de vehículos automóviles se inscribirán en el Registro de Establecimientos Industriales, conforme a lo dispuesto en la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria.

Las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Industria y Trabajo serán los órganos competentes para llevar este Registro.

Artículo 6. Placa-distintivo.

1. Los talleres legalmente clasificados ostentarán en la fachada del edificio y en un lugar fácilmente visible la placa-distintivo que le corresponda, según lo señalado en el anexo 2º del presente Decreto.

2. La placa-distintivo, que se ajustará en todas sus partes y detalle al modelo diseñado en el anexo 2º, está compuesta por una placa metálica, cuadrada, de 480 milímetros de lado con sus cuatro vértices redondeados y el fondo en color azul.

3. De arriba abajo, la placa estará dividida en tres espacios o fajas desiguales con las dimensiones señaladas en el anexo 2º y destinadas:

a. La primera o más alta, a las cuatro ramas de actividad.
b. La segunda o intermedia, a las especialidades.
c. La tercera o más baja, al logo institucional de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, a las dos letras

de las siglas de la provincia según nomenclatura del Ministerio del Interior, al contraste y al número correspondiente en el Registro

Artículo 7. Características de la placa-distintivo.

1. Para cada una de las ramas de mecánica, electricidad, carrocería o pintura del automóvil se establecen los símbolos que se indican en el anexo 2ºI del presente Decreto, que consisten en una llave inglesa, una flecha quebrada, un martillo y una pistola de pintar, respectivamente, en color azul sobre fondo blanco.

2. La parte superior de la placa-distintivo, estará dividida en cuatro rectángulos verticales separados entre sí, destinados a cada uno de los símbolos representativos de las cuatro ramas de la actividad a que puedan dedicarse los talleres. En la placa-distintivo de cada taller, sólo se incluirá, en los respectivos rectángulos, los símbolos que correspondan a su actividad y quedarán vacíos los restantes espacios.

3. La parte segunda o intermedia de la placa-distintivo estará dividida a su vez y por su mitad en dos rectángulos horizontales. El rectángulo de la izquierda (izquierda del espectador o derecha de la placa), quedará reservado para las respectivas contraseñas de otras especialidades, de acuerdo con lo que se regule en su momento. El rectángulo de la derecha (derecha del espectador o izquierda de la placa), estará destinado al símbolo correspondiente al taller de reparación de motocicletas.

4. El símbolo del taller de reparación de motocicletas, a que se refiere el párrafo anterior, estará constituido por el perfil de dicho vehículo en dirección a la izquierda del espectador, en color azul, sobre fondo blanco. Este espacio, cuando se trate de talleres dedicados únicamente a la reparación de vehículos automóviles de más de tres ruedas, permanecerá vacío.

5. El espacio inferior, o tercera parte en que se divide la placa-distintivo, estará a su vez subdividido en tres zonas diferenciadas:

a. La de la izquierda del espectador, destinada en la parte superior al logo institucional de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha y en la parte inferior a las dos letras de las siglas de la provincia según nomenclatura del Ministerio del Interior
b. La central, destinada al contraste, que será estampado por el órgano competente en materia de industria y energía.
c. La de la derecha del espectador, destinada a estampar el número de inscripción en el Registro de talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes.

Artículo 8. Ostentación de referencias a marcas.

En el caso de los talleres no clasificados como oficiales de marca, con arreglo a lo previsto en el artículo 3, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que puedan inducir a confusión o error al usuario, respecto a la vinculación citada en el artículo 3, punto 1.b).

Artículo 9. Piezas de repuesto.

1. Todos los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo objeto de reparación, con las excepciones que se enuncian:

a) Previa conformidad escrita del cliente, los talleres podrán instalar elementos, equipos o conjuntos acondicionados o reconstruidos por los fabricantes de los mismos, por los servicios autorizados por éstos, o por industrias especializadas autorizadas expresamente por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

El taller adjuntará a la factura entregada al cliente información de la procedencia de los elementos, equipos o conjuntos y la garantía de los mismos. En el caso de industrias especializadas autorizadas por el Ministerio competente, deberá constar, además, de forma expresa y por escrito, dicha circunstancia y el número de Registro Especial de Fabricantes de Partes, Piezas y Equipos para Vehículos Automóviles que le corresponda.

b) Podrán ser instalados determinados elementos o conjuntos usados, reconstruidos por talleres especialistas, expresamente autorizados por el Ministerio competente, para la utilización exclusiva de éstos en las reparaciones que ellos efectúen en vehículos cuyos modelos incorporen el conjunto reconstruido, previa conformidad escrita del cliente y siempre que el taller se responsabilice, también por escrito, de que tales conjuntos se hallan en buen estado y ofrecen suficiente garantía.

c) Previa conformidad escrita del cliente, podrán utilizarse piezas usadas o no específicas del modelo de vehículo a reparar, siempre que el taller se responsabilice, por escrito, de que las piezas se encuentran en buen estado y de que las piezas no específicas permiten una adaptación con garantía suficiente en el modelo de vehículos que se repara, en los casos siguientes:

- Por razón de urgencia justificada.
- Por tratarse de elementos de modelos que se han dejado de fabricar y de figurar en las existencias normales de los almacenes de respuestos.
- Por cualquier otra razón aceptada por el usuario, siempre y cuando no afecte a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo.

2. Los talleres, sea cual sea su clasificación, no podrán instalar en los vehículos automóviles, piezas, elementos o conjuntos cuya utilización esté prohibida por las normas de circulación.

3. Las piezas, elementos o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones, deberán llevar fijada, de manera legible e indeleble, la marca del fabricante, si este requisito es exigible por la legislación específica. Asimismo, deberán llevar, además, la contraseña de homologación en el caso de que por disposición del Ministerio competente sea obligatoria.

4. El pequeño material (arandelas, pasadores, etc.), que por su configuración o tamaño no permita fijar sobre él la marca del fabricante, deberá poder identificarse por la marca del mismo, fijada en etiquetas, marchamos o en el estuche o paquete que lo contenga.

5. El taller que efectúe la reparación está obligado a presentar al cliente, y a entregar al término de la misma, salvo negativa expresa del consumidor por escrito o impedimento legal, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.

6. Todos los talleres están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen y el precio de los repuestos utilizados en las reparaciones.

7. Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario o una posible degradación del vehículo, salvo consentimiento por escrito del usuario.

8. En ningún caso el taller podrá obligar al usuario a aportar piezas o

repuestos para efectuar las reparaciones. De igual forma, tampoco el cliente podrá exigir que se coloquen las piezas o repuestos aportados por él.

Capítulo III
Garantías y responsabilidades

Artículo 10. Información al usuario.

1. Todos los talleres estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano, en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros:

a) Los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos. Igualmente se exhibirán los precios de otros servicios, tales como aquellos que se realicen fuera de la jornada normal de trabajo del taller, por servicios móviles propios, o gastos diarios por estancia.

Los precios deberán incluir todo tipo de impuesto, cargas o gravámenes, con mención diferenciada de la parte de los mismos, que corresponde a tales conceptos.

b) Leyendas que especifiquen lo siguiente:

- "Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto escrito de las reparaciones o servicio que solicite".
- "Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas como mínimo por tres meses o 2.000 kilómetros (excepto vehículos industriales en que el plazo será de quince días), en las condiciones especificadas en el artículo 16.2 del Decreto 96/2002, de 25-06-2002, de protección de los consumidores en la prestación de servicios por talleres de reparación de vehículos automóviles."
- "El coste por la elaboración del presupuesto se determinará de conformidad con lo establecido en el artículo 12.3 del Decreto 96/2002, de 25-06-2002, de protección de los consumidores en la prestación de servicios por talleres de reparación de vehículos automóviles.
-"Sólo podrá cobrarse el presupuesto cuando el cliente no realice seguidamente la reparación en el taller en que fue elaborado, salvo acuerdo previo entre el taller y el usuario, que conste por escrito".
- "Este establecimiento tiene a disposición del público una copia del Decreto 96/2002, de 25-06-2002, de protección de los consumidores en la prestación de servicios por talleres de reparación de vehículos automóviles.
- En los talleres genéricos o independientes : "No se cobrará en concepto de mano de obra más del 20 por 100 de los tiempos indicados en las tablas de las distintas marcas, las cuales se encuentran a disposición del usuario, salvo que se acredite "imposibilidad técnica" de arreglo en los tiempos establecidos".
- En los talleres oficiales de marca: "Cuando se reparen vehículos de marca distinta de la que se ostenta, no se cobrará en concepto de mano de obra más del 20 por 100 de los tiempos indicados en las tablas de las distintas marcas, las cuales se encuentran a disposición del usuario, salvo que se acredite "imposibilidad técnica" de arreglo en los tiempos establecidos".
- "El usuario tiene derecho a que le sean entregadas las piezas que le han sido sustituidas".

c) Horario de prestación de servicio al público, de forma perfectamente visible desde el exterior, tanto de los servicios usuales como de los especiales, cuando existan.

2. Los talleres oficiales de marca tendrán, además, a disposición del público en todo momento los catálogos y tarifas, actualizados, de las piezas que utilicen en sus reparaciones; también tendrán a disposición del público las tablas de tiempos de trabajo y su sistema de valoración en euros, para aquellas operaciones susceptibles de determinación previa, que serán facilitadas a estos talleres por el fabricante nacional o el representante legal del fabricante extranjero.

3. No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el taller, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.

4. Se prohibe, considerándose nula, la inclusión, en resguardos, presupuestos, facturas y otros documentos expedidos por el taller, de cláusulas que se opongan a lo establecido en este Decreto, y demás disposiciones vigentes.

Artículo 11. Derecho de admisión.

Los talleres atenderán al público en sus establecimientos, siempre que las peticiones se presenten dentro del horario establecido, sin perjuicio de poder reservarse el derecho de admisión amparándose en causas razonables, objetivas y proporcionadas que han de ser, en todo caso, comunicadas por escrito al usuario. Los servicios cubiertos por garantía no deberán sufrir ninguna postergación.

Los talleres oficiales de marca podrán reservarse el derecho de admisión de vehículos de otras marcas que no sean su representada.

Artículo 12. Presupuesto.

1. Todo usuario, o quien actúe en su nombre, tiene derecho a que le sea entregado un presupuesto escrito. Este presupuesto tendrá una validez mínima de doce días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que se efectúe su entrega.

2. En el presupuesto debe figurar:

a) El número de taller que consta en el Registro correspondiente a que se refiere el artículo 5 del presente Decreto, así como su identificación fiscal y domicilio del titular del mismo.
b) El nombre y domicilio del usuario.
c) La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.
d) Avería o defecto observado por el que se solicita el servicio, reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario, especificándose "con o sin IVA incluido".
e) La fecha y la firma del prestador del servicio.
f) La fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
g) Indicación del tiempo de validez del presupuesto.
h) Espacio reservado para la fecha de aceptación por el usuario y firma del mismo.

3. En los talleres oficiales de marca, salvo que se justifique la necesidad de emplear mayor cantidad de tiempo y se advierta de tal circunstancia al cliente, el coste del presupuesto no podrá ser superior al resultado de multiplicar el precio de la hora de trabajo anunciada en el taller, por el número de horas establecido por las distintas marcas a sus talleres oficiales en las tablas de tiempos de trabajo para la realización de las operaciones que hayan sido razonablemente necesarias para diagnosticar la avería y reponer el vehículo en condiciones análogas a las que tenía cuando fue entregado.

El coste del presupuesto será incrementado por los impuestos y graváme-

nes que sean legalmente repercutibles. Asi como podrá ser repercutido el precio de venta al público de aquellos materiales que haya sido necesario restituir para dejar el vehículo en las condiciones iniciales en que fue entregado al taller.

4. Sólo podrá cobrarse el presupuesto cuando el cliente no realice seguidamente la reparación en el taller que lo haya confeccionado, salvo acuerdo previo entre el taller y el usuario, que conste por escrito.

5. Si el taller decidiese cobrar el presupuesto, de acuerdo con lo previsto en el punto anterior, en la factura correspondiente se detallarán las operaciones que han sido necesarias para detectar la avería, y el precio que deberá pagar por cada una de éstas.

6. Toda renuncia a la confección del presupuesto deberá hacerse constar de forma expresa en el resguardo del depósito, bien con la frase "renuncio al presupuesto " o con otra similar escrita de puño y letra del cliente y la firma, bien haciendo figurar en dicho documento, en recuadro aparte donde deberá estampar la firma el usuario del servicio, en letras mayúsculas impresas de 3 milímetros de altura la frase única: "el cliente renuncia a la confección del presupuesto".

7. En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el vehículo deberá devolvérsele en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.

8. Unicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez que el usuario, o persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma expresa y por escrito a la elaboración del mismo.

9. Las averías distintas a las que figuren en el presupuesto o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario en el plazo máximo de dos días laborables a partir del día siguiente a aquél en que el profesional tenga conocimiento de las mismas, con expresión de su importe, y solamente previa conformidad expresa del mismo podrá realizarse la reparación.

Artículo 13. Resguardo de depósito.

1. En todos los casos en que el vehículo quede depositado en el taller, tanto para la elaboración de un presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, incluidas las reparaciones efectuadas en periodo de garantía, el taller entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo. En los casos en que inicialmente exista presupuesto, debidamente firmado por el taller y el usuario, éste hará las veces de resguardo de depósito.

2. En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:

a) El número de taller que consta en el Registro correspondiente a que se refiere el artículo 5 del presente Decreto, así como su identificación fiscal y domicilio del titular del mismo.
b) El nombre y domicilio del usuario.
c) La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos, así como si el depósito del vehículo se efectúa para la confección del presupuesto o para la reparación del vehículo.
d) Descripción sucinta de la reparación o servicios a prestar, con sus importes, si fuesen ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para su reparación.
e) Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.
d) Fecha y firma del prestador del servicio.
e) Coste diario de los gastos de estancia del vehículo.

3. La presentación del resguardo será necesaria, tanto para la recogida el presupuesto como para la retirada del vehículo. En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse por cualquiera de los medios válidos en derecho y a plena satisfacción del taller.

4. El plazo de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado, deberá guardar, la adecuada relación con la entidad de la avería y/o las operaciones a realizar.

5. El usuario podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

Artículo 14. Documentación.

Los documentos de presupuesto, resguardo de depósito u orden de reparación del vehículo se expedirán por duplicado, entregándose un ejemplar al cliente. Los talleres conservarán dichos documentos durante un plazo de 6 meses desde el vencimiento de la garantía, en su caso, o desde su emisión si la reparación no fue efectuada, a disposición de las Autoridades competentes y del usuario.

Se entiende por orden de reparación el documento expedido por el taller de reparación y firmado por el usuario, imprescindible para la ejecución de la reparación, cuando se haya renunciado a que se elabore el presupuesto.

Artículo 15. Factura y gastos de estancia.

1. Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura escrita, numerada, firmada y sellada, debidamente desglosada y en la que figurarán el nombre y apellidos o denominación social, número de identificación fiscal y domicilio del expedidor y del destinatario, así como lugar y fecha de su emisión. Asimismo se especificarán cualquier tipo de cargos devengados, las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe, de acuerdo con las tarifas de precios expuestas y con lo que se haya presupuestado.

2. El taller estará obligado a facilitar información escrita sobre las operaciones realizadas y piezas sustituidas aunque la reparación se encuentre amparada por garantía.

3. Cuando una reparación conlleve la sustitución de piezas, no podrá recargar el taller cantidad alguna sobre el precio de venta al público de las mismas. A tal efecto, el taller tendrá a disposición del cliente el albarán o documento justificativo del precio de las piezas utilizadas en el arreglo.

Los talleres genéricos o independientes podrán cobrar desplazamientos para adquirir las piezas sustituidas únicamente en circunstancias excepcionales, acreditando debidamente los gastos producidos y siempre y cuando el cliente haya sido advertido previamente y acepte dicho gasto por escrito.

Esto mismo será aplicable a los talleres de marca cuando reparen vehículos de marca distinta a la representación que ostenten.

4. Los talleres oficiales de marca sólo podrán, como máximo, facturar como

tiempo empleado en la reparación o sustitución de piezas, el previsto en las tablas de tiempos. Los talleres genéricos o independientes no podrán cobrar, en concepto de mano de obra, ninguna cantidad superior al 20 por 100 de las cantidades establecidas para los tiempos indicados en las tablas de las distintas marcas, salvo que se acredite "imposibilidad técnica" de arreglo en los tiempos establecidos. Esta misma salvedad será aplicable a los talleres de marca cuando reparen vehículos de marca distinta a la representación que ostenten.

5. En las reparaciones no podrán cobrarse cantidades superiores a las que corresponderían, si en lugar de proceder al arreglo de la pieza, se hubiera realizado su sustitución, caso que ésta fuera posible, excepto conformidad por escrito del cliente.

6. Unicamente podrán devengarse gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y puesto en conocimiento del usuario este hecho, no proceda al pronunciamiento sobre la aceptación o no del presupuesto o a la retirada del vehículo en el plazo de tres días hábiles a partir de la puesta en conocimiento del interesado de tales circunstancias. En todo caso, dichos gastos de estancia sólo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo, debiendo constar el importe que se devengue por día de estancia en el correspondiente resguardo de depósito.

7. Cuando la falta de pago del cliente al taller debida a desacuerdo en la prestación del servicio o en la facturación realizada, hubiera impedido a éste la retirada del automóvil, y en base a tales hechos hubiera sido presentada una reclamación ante las autoridades competentes, procederá el cobro de gastos de estancia del vehículo si de dicha reclamación resultase falta de responsabilidad del taller denunciado.

8. Además en las facturas deberán constar explícitamente, con letra de tamaño no inferior a 1,5 milímetros, la duración de la garantía, así como las siguientes frases:

"La garantía del servicio a que se refiere esta factura será total y comprenderá mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos, cargos o gravámenes que le sean aplicables, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación".

"La manipulación por terceros de las piezas garantizadas puede invalidar la garantía."

"Averiado el automóvil en garantía, deberá el cliente ponerse en contacto con el taller garante para que proceda al cumplimiento de la garantía directamente o a través de terceros. A tales efectos, el aviso se realizará mediante cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el taller reparador."

"Si el taller garante no contestase a su requerimiento o se negase al cumplimiento de sus obligaciones, podrá el cliente realizar la reparación en cualquier otro establecimiento de entre los que se encuentren más próximos, quedando el garante obligado al pago de la factura frente al cliente o usuario".

Artículo 16. Garantías.

1. Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller quedarán garantizadas, al menos, en las condiciones que establece este artículo.

2. Se establece como período de garantía mínima obligatoria el de tres meses, salvo si se trata de vehículos industriales, en que este período será de quince días. La garantía se considerará extinguida antes de los citados períodos si el vehículo ha recorrido más de dos mil kilómetros.

Todo esto se entiende sin perjuicio del hecho de que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo de garantía superior, rigiendo en este caso y para estas piezas el plazo mayor. El período de garantía se computará desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.

3. La garantía se entiende total, incluyendo materiales aportados y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija, el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuarla cuando el vehículo averiado no pueda desplazarse, el valor de la mano de obra y material de cualquier clase, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.

4.Producida una avería durante el período de garantía en la parte o partes reparadas, el taller garante, previa comunicación del usuario, deberá reparar gratuitamente dicha avería. A tal objeto indicará al usuario si la nueva reparación será efectuada por el propio taller o por otro taller que actúe en su nombre en el caso de que ello sea necesario para llevar a cabo la reparación con mayor rapidez. La reparación de averías surgidas en el plazo de garantía reiniciará un nuevo periodo de garantía que será de idéntica duración al fijado de modo general.

5. La eventual aportación de piezas por el usuario, para la reparación de su vehículo, no afectará en ningún supuesto a la seguridad vial, ni será contraria a las normas de tráfico, debiendo el taller revisar dichas piezas, negándose a colocar piezas defectuosas o no homologadas; en todo caso, el taller que las montó no garantizará las mismas, aunque sí su montaje y colocación adecuada.

6. El taller no se responsabilizará de la avería sobrevenida en relación con la o las reparaciones anteriores efectuadas, cuando el fallo mecánico se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de anomalías o de averías ocultas, previamente comunicadas conforme a lo previsto en el punto 9, del artículo 14, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haya hecho constar en la factura, así como la necesidad de su reparación.

7. El taller quedará obligado a devolver al cliente, de forma inmediata, las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados o sobre los presupuestos aceptados.

8. Cuando de la tramitación de un expediente por la Administración se desprenda la existencia de negligencia o fraude en la calidad de los servicios efectuados o en la aceptación de garantías, las partes podrán solicitar la expedición de testimonio bastante sobre los extremos que resulten oportunos, para en su caso, deducir las acciones que les correspondan ante la jurisdicción competente.

9. El taller no podrá, bajo ningún concepto, utilizar para usos propios o de terceros ningún vehículo que haya sido dejado en reparación, sin permiso expreso del propietario. La conducción del vehículo fuera de las dependencias del taller y a cargo de personal del mismo únicamente estará justificada cuando, por la naturaleza de las reparaciones, resulte aconsejable o necesario para su adecuada comprobación.

Artículo 17. Reclamaciones.

Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los usuarios "Hojas de Reclamaciones" de acuerdo con lo establecido en el Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios y la Orden de la Consejería de Sanidad de 28 de julio de 1997, por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador.

Capítulo IV
Competencia, infracciones y sanciones.

Artículo 18. Competencia.

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en la presente norma se realizará por la Dirección General de Industria y Energía, la Dirección General de Consumo y cualesquiera otros órganos competentes en materia de protección al consumidor. Estos órganos actuarán conforme a lo dispuesto en sus respectivas normas de estructura y competencias, y conforme al principio de colaboración previsto en el artículo 3.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 19. Infracciones.

1. A los efectos de lo dispuesto en el presente Decreto, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de lo Consumidores y Usuarios; en la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, y en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, se consideran infracciones específicas en esta materia las siguientes:

a) Toda sustitución innecesaria de piezas que suponga un incremento injustificado de costos para el usuario o una posible degradación del vehículo y la imposición al usuario de adquisición de accesorios o piezas complementarias no solicitadas.
b) La utilización de piezas, elementos o conjuntos usados sin autorización del usuario, o que sean inadecuados o no marcados y/u homologados, cuando estos últimos requisitos sean preceptivos, así como también la utilización o uso de elementos, partes, accesorios o líquidos de gobierno del vehículo sin consentimiento expreso del propietario del mismo.
c) La negativa a la realización del presupuesto, o cualquier tipo de reticencia, demora o discriminación en la admisión de un vehículo por haber sido exigida la realización del mismo o la realización de presupuestos que no respondan en su descripción o valoración a la realidad de las averías o daños del vehículo.
d) La existencia de cláusulas en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos emitidos por el taller, que se opongan a lo establecido en esta disposición y demás disposiciones vigentes.
e) La expedición de facturas en que conste la realización de trabajos que no han sido efectuados o la inclusión de repuestos y accesorios que no han sido aportados a la reparación y, asimismo, la aplicación de precios o márgenes comerciales en cuantía superior a los límites autorizados, establecidos o declarados.
f) La no entrega por el taller de recibo, justificante o factura cuando sea exigida por el consumidor.
g) La negativa del taller a devolver al cliente las cantidades percibidas en exceso sobre los precios establecidos o sobre los presupuestos aceptados.
h) La falta de "hojas de reclamaciones" o la negativa a facilitar las mismas, así como la ausencia del cartel anunciador de que las mismas se encuentran a disposición del consumidor y usuario.
i) La utilización del vehículo por el taller para asuntos propios, sin la autorización expresa del propietario.
j) La ostentación de referencia a marcas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del presente Decreto.
k) La realización de trabajos que no correspondan a la rama o especialidad en la que se encuentran inscritos en el Registro Especial de Talleres de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha.
l) Y en general, el incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en el presente Decreto.

2. Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los siguientes criterios:

- Situación de predominio del infractor en el sector de mercado de referencia.
- Cuantía del beneficio obtenido.
- Grado de intencionalidad.
- Gravedad de la alteración social producida.
- Generalización de la infracción.
- Reincidencia en la infracción.
- Daño grave para las personas.
- La negativa reiterada a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de inspección y control.

Artículo 20. Sanciones.

1. Las infracciones a las que se refiere el presente Decreto serán sancionadas con multas, de acuerdo con el artículo 34.2 de la Ley 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor de Castilla La Mancha:

- Infracciones leves, hasta 3.005,06 euros.
- Infracciones graves, hasta 15.025,30 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios de la infracción.
- Infracciones muy graves, hasta 601.012,11 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2. En los supuestos de infracciones muy graves podrá acordarse el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años. En tal caso, será de aplicación lo previsto en el artículo 97 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, en relación con el artículo 39 de la Ley 8/1988, de 7 de abril, de Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

3. Las infracciones que sean tipificadas de acuerdo con la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, serán sancionadas de acuerdo con los artículos 34, 35 y 36, de dicha Ley.

4. Las cuantías señaladas anteriormente deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente por el Consejo de Gobierno, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

Disposición adicional:

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Decreto, las reclamaciones de los consumidores sobre el servicio de talleres de reparación de vehículos automóviles podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al sistema arbitral previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo y el Decreto 44/1995, de 9 de mayo, de la Junta Arbitral de Consumo de Castilla La Mancha.

Disposiciones transitorias:

Primera:

Los talleres que ya ostenten placa-distintivo conforme al Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos, de sus equipos y componentes, podrán mantener dicha placa, a la que se añadirá un adhesivo, con las dimensiones y formato establecidos en el anexo 3º, entendiéndose así cumplido lo dispuesto en los artículos 6 y 7 referente a la exigencia de que aparezcan en la placa-distintivo el logo institucional de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.

Segunda:

Los talleres de reparación de automóviles deberán adaptarse a lo dispuesto en el presente Decreto, en el plazo de tres meses desde su entrada en vigor.

Disposición derogatoria:

Quedan derogadas todas aquellas normas de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en este Decreto.

Disposiciones finales:

Primera:

Los titulares de las Consejerías componentes en materia de industria y trabajo y de sanidad dictarán, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en el presente Decreto.

Segunda:

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, a 25 de junio de 2002
El Vicepresidente
JOSE MARIA BARREDA FONTES

El Consejero de Sanidad
FERNANDO LAMATA COTANDA

Anexo 1º

Equipamiento mínimo necesario, según ramas de actividad y especialidades, para la inscripción de los talleres de reparación de vehículos automóviles en el Registro Especial.

Mecánica
- Utiles y herramientas de equipo motor, de caja de cambios, de dirección, de ejes, ruedas y frenos.
- Dispositivos para la medida de compresión.
- Prensa hidráulica.
- Grúa o aparato de elevación de hasta 500 kilogramos.
- Cuenta revoluciones de hasta 6.000 r.p.m.
- Taladro portátil de hasta 10 milímetros de diámetro.
- Foso o elevador adecuado.
- Gato hidráulico sobre ruedas.
- Bancos de trabajo y carrillos de transporte.
- Juegos de útiles, herramientas manuales y material complementario.

Electricidad
- Controlador de encendido.
- Controlador de inducidos.
- Cargador de baterías.
- Soldador eléctrico.
- Pesa-ácidos.
- Aparato para comprobación de proyectores.
- Banco de trabajo y carrillos de transporte.
- Banco de útiles, herramientas manuales y material complementario.

Carrocería
- Equipo completo para reparación de chapa: estirador, bancada con utillaje auxiliar (caso de realizar reparaciones que afecten la estructura autoportante).
- Equipo para soldadura eléctrica.
- Equipo para soldadura autógena.
- Equipo para soldadura por puntos.
- Electromuela portátil.
- Pistola para aplicación de pasta dura.
- Juego de útiles, herramientas manuales y material complementario.

Pintura
- Equipo de pintura o pistola.
- Cabina o recinto acondicionado para pintar.
- Lijadora.
- Pistola para aplicación de pastas duras.
- Juego de útiles de pintura, espátulas y material complementario.

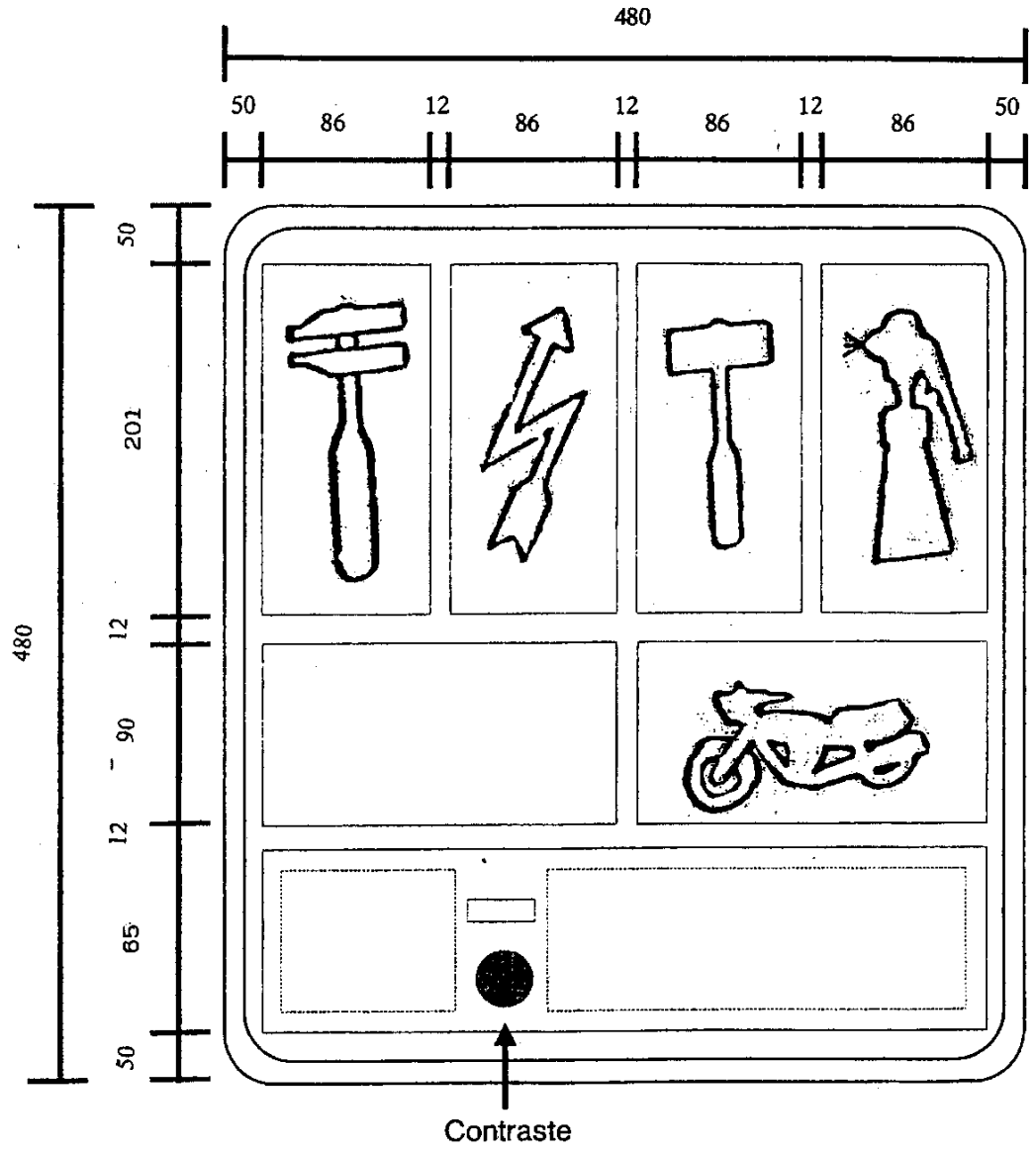
Motocicletas
- Un compresor.
- Un banco de trabajo con tornillo.
- Un comprobador de baterías y densímetro.
- Un taladro manual o eléctrico de 0 a 12 milímetros.
- Una llave dinamométrica de 5 kilogramos.
- Dispositivo para levantar y fijar motocicletas.
- Una tijera de chapa.
- Un juego de llaves fijas.
- Un juego de llaves estrella planas.
- Un juego de llaves acodadas.
- Un juego de llaves vaso articuladas.
- Un elemento comprobador de superficies planas.
- Un juego de útiles, herramientas manuales y material complementario.

Reparación de neumáticos
- Un compresor.
- Un gato hidráulico.
- Máquina para reparación de cámaras.
- Una desmontadora automática de cubiertas.
- Una máquina de equilibrar conjuntos de ruedas
- Inflador neumático.
- Un juego de útiles, herramientas manuales y material juego complementario.

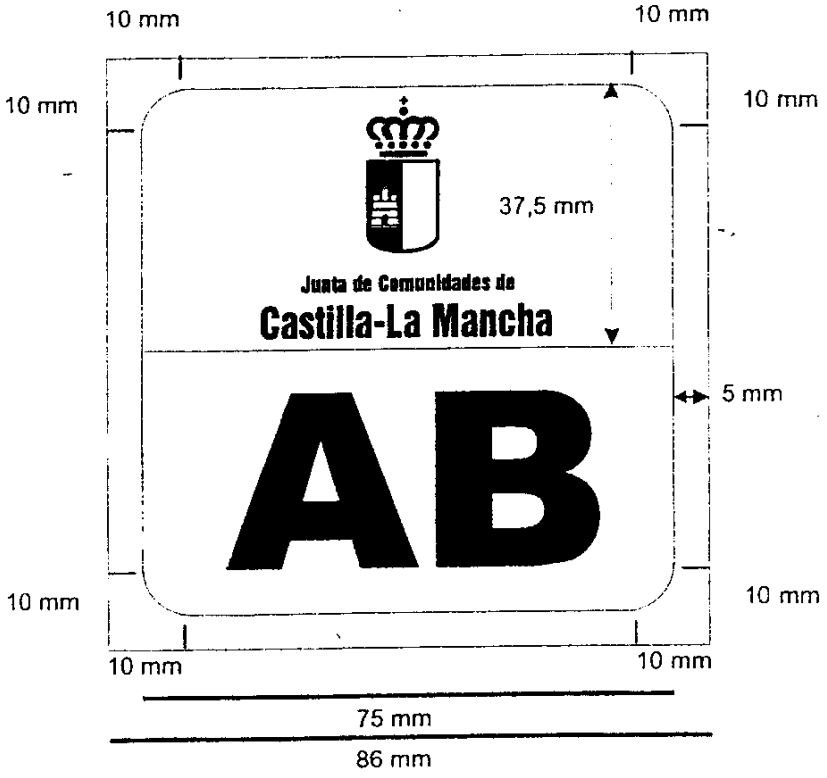
Reparación de radiadores
- Recipiente para comprobar la pérdida de los radiadores.
- Un banco de tornillo.
- Una muela.
- Un juego de sopletes oxi-acetileno.
- Un taladro sobre banco.
- Una máquina dobladora de chapa.
- Un sistema aerosol para realizar el pintado de los radiadores.
- Un compresor aire para comprobrar las pérdidas.
- Un juego de sopletes gas natural o butano para soldaduras de estaño.
- Un juego de útiles, herramientas manuales y material complementario.

Reparación de equipos de inyección
- Bancos de pruebas según normas ISO.
- Equipo de captación y eliminación de gases.
- Instalación de aire a presión.
- Depósito de pruebas de estanqueidad de bombas.
- Lavadero de piezas, fuera del banco de pruebas.
- Llave dinamométrica hasta 16 kilogramos.
- Comprobador de inyectores.
- Utiles de ensayo y reparación específicos para bombas y reguladores, herramientas manuales y material complementario.

ANEXO 2°
Modelo de placa distintivo



ANEXO 3º
Modelo de adhesivo



- En color azul pantón sobre fondo blanco.
- Escala 1 : 1
- Este modelo se utilizará para los Talleres de Reparación de Vehículos Automóviles en la provincia de Albacete, en las provincias de Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo se utilizará este mismo modelo sustituyendo las letras AB por, respectivamente, CR, CU, GU y TO.